

## **INTISARI**

Kualitas pelayanan masih menjadi perhatian utama dari lembaga pelayanan publik untuk dapat mewujudkan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat. Masih rendahnya kualitas pelayanan lembaga pelayanan publik yang dirasakan masyarakat menjadi permasalahan yang harus segera diselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor atau atribut yang perlu diperbaiki oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul sebagai salah satu lembaga pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. SERVPERF digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan di KPP Pratama Bantul, sedangkan Peta Aliran Proses digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di KPP Pratama Bantul. Penelitian ini menemukan tiga atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya dari dua puluh atribut kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Peta Aliran Kerja, Lembaga Pelayanan Publik, KPP Pratama Bantul, ServPerf, efektivitas, efisiensi.

## **ABSTRACT**

Quality of service is still the main concern of public service institutions to be able to provide the best service according to the needs of the community. The low quality of service provided by public service institutions has become a problem that must be resolved immediately. This study aims to identify the factors or attributes that need to be improved by Government Tax Office (KPP) Pratama Bantul as one of the public service institutions in order to improve service quality. SERVPERF is used to measure and assess service quality in KPP Pratama Bantul, while Process Flowchart are used to assess the effectiveness and efficiency of service activities carried out by employees in KPP Pratama Bantul. This study found three attributes that need to be improved from twenty service quality attributes.

**Keywords:** Service Quality, Process Flowchart, Public Service Institutions, KPP Pratama Bantul, ServPerf, Effectiveness, Efficiency.